

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Bukittinggi)”**. Disusun oleh Yusi Ariska, Nim 3317.096. mahasiswa prodi S1 Perbankam Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Latar belakang pemilihan judul ini adalah melihat fenomena yang terjadi pada pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Bukittinggi. Tujuan penelitian ini Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Bukittinggi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif sampel nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Bukittinggi sebanyak 97 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner adapun teknik analisa data menggunakan uji validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan autokorelasi. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji T.

Berdasarkan hasil analisis dari data yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas terdapat 28 kuisisioner yang valid dan 2 tidak valid, dilihat dari nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1996. Uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), maka hasil dari Dimensi kualitas jasa (X) 0,63 dan Kepuasan nasabah (Y) 0,74. Uji regresi linear sederhana = $19,151 + 0,631X + e$, dimana variabel X dan Y dianggap memiliki pengaruh diantara keduanya. Uji Normalitas menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai $> 0,05$, maka hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,140. Uji autokorelasi dilihat dari nilai *Durbin-Watson* klasifikasi nilai D yaitu $< 1,10$, dimana hasil *DW* menunjukkan ada autokorelasi sebesar 1,101. Uji koefisien determinasi hasil penelitian menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,408, dimensi kualitas jasa (X) sebesar 40,8% dipengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Uji T hasil penelitian menunjukkan adanya bahwa X berpengaruh signifikan terhadap Y dimana nilai $0,000 < 0,05$, dan terdapat pengaruh signifikan X secara bersama-sama terhadap Y. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji $T_{hitung} 8,089$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah.